



PRATIQUES CRÉATIVES EN AMÉLIORATION DES PROCESSUS :

**Comment faire basculer un
groupe du côté obscur au
côté lumineux de la force
par la créativité !**

Conférencier

Jean-Marc Legentil



- ❖ ***Jean-Marc Legentil, coach et conférencier recherché en Lean-Santé, reconnu internationalement.*** Président de Bell Nordic, il possède plus de 25 ans d'expérience en gestion d'entreprises : supervision, gestion et direction générale. Après avoir oeuvré au sein de grandes entreprises telles que Johnson & Johnson, Laboratoires Abbott et Carrier, il se consacre maintenant à la consultation et à la formation dans les domaines du développement organisationnel et de la gestion des opérations auprès d'entreprises manufacturières, de services et de la santé. Monsieur Legentil est formateur Master Black Belt et certifié à ce titre des consultants en méthodologie Kaizen et Lean/Six Sigma pour l'amélioration des processus administratifs et des opérations. Il détient un baccalauréat en gestion de l'École des Hautes Études Commerciales de Montréal et un MBA de l'University of Western Ontario. M. Legentil est un conférencier recherché; conférencier invité au 31e congrès du « Japan Association for Operative Medicine », Tokyo 2009 : Kaizen in the OR et à deux congrès en Turquie, soit 2011 et 2013.
- ❖ Il est intervenu entre autres auprès des CUSM, HSCM, Hôpital Jean Talon, Agence de la santé de Québec, IUSMQ et l'Hôpital Ste-Justine.
- ❖ Jean-Marc enseigne à HEC Montréal depuis 1981 où il a enseigné aux programmes diplômant jusqu'en 1992 à titre de chargé de cours en Gestion des opérations.
- ❖ Depuis 1987 il donne des séminaires au Centre de perfectionnement des cadres de HEC Montréal et aussi à l'ÉTS. Il a enseigné à CIREM de 1998 à 2012 la formation en Stratégie opérationnelle et l'excellence opérationnelle.
- ❖ Jean-Marc a participé à la formation sur la créativité de l'université de Barcelone.
- ❖ jean-marc.legentil@bell-nordic.com



1. Introduction à la créativité
2. Mise en pratique de techniques de créativité pour créer l'ouverture au changement
3. Retour sur les apprentissages



LE CONTEXTE DES PROCESSUS





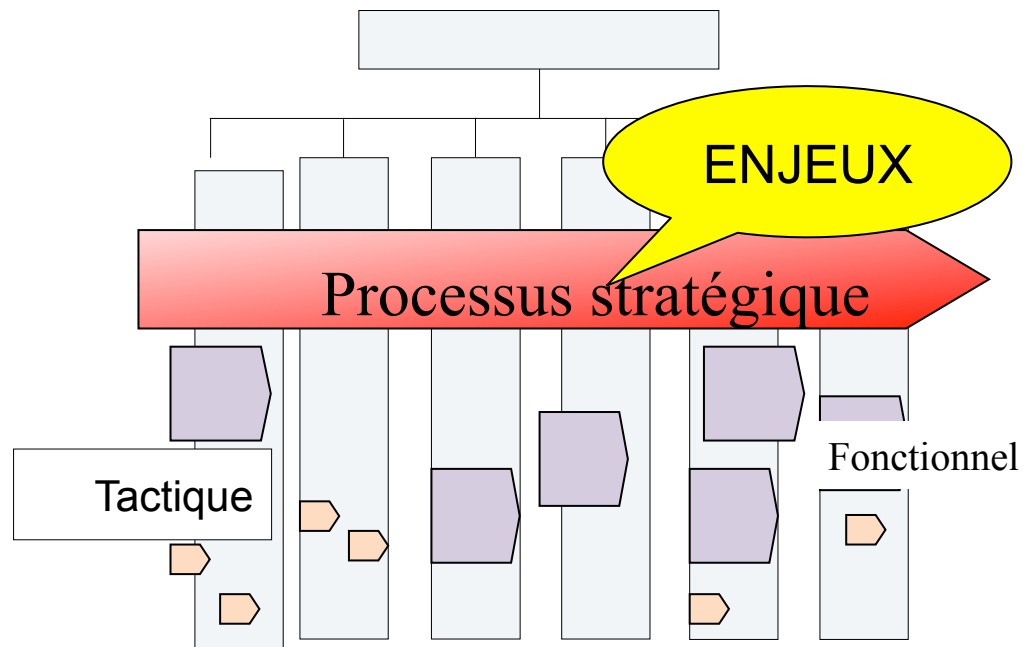
La porte torii signifie « passer »

**LA DÉMARCHE DU MONDE PHYSIQUE
AU MONDE SPIRITUEL POUR REVENIR TRANSFORMÉ**

LA GESTION PAR PROCESSUS

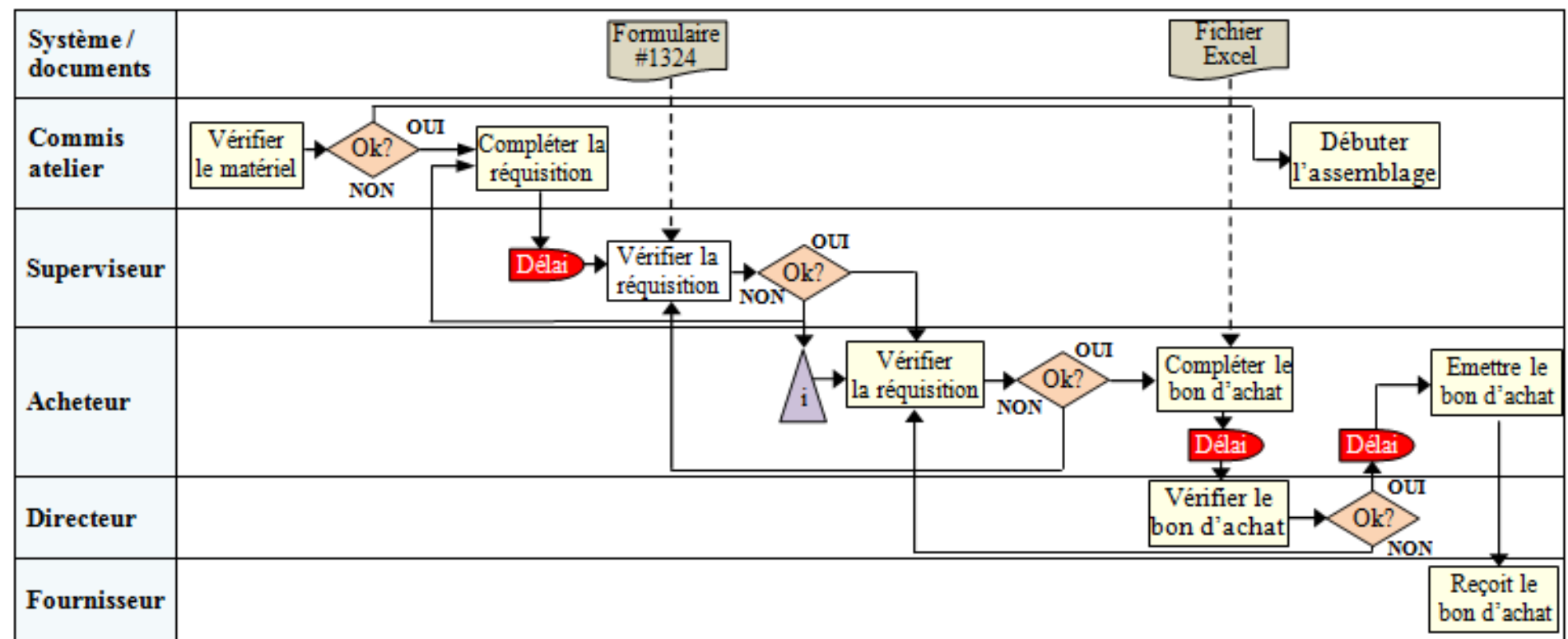
Tous les processus ne sont pas égaux.

- * Les processus stratégiques
- * Les processus fonctionnels
- * Les processus tactiques

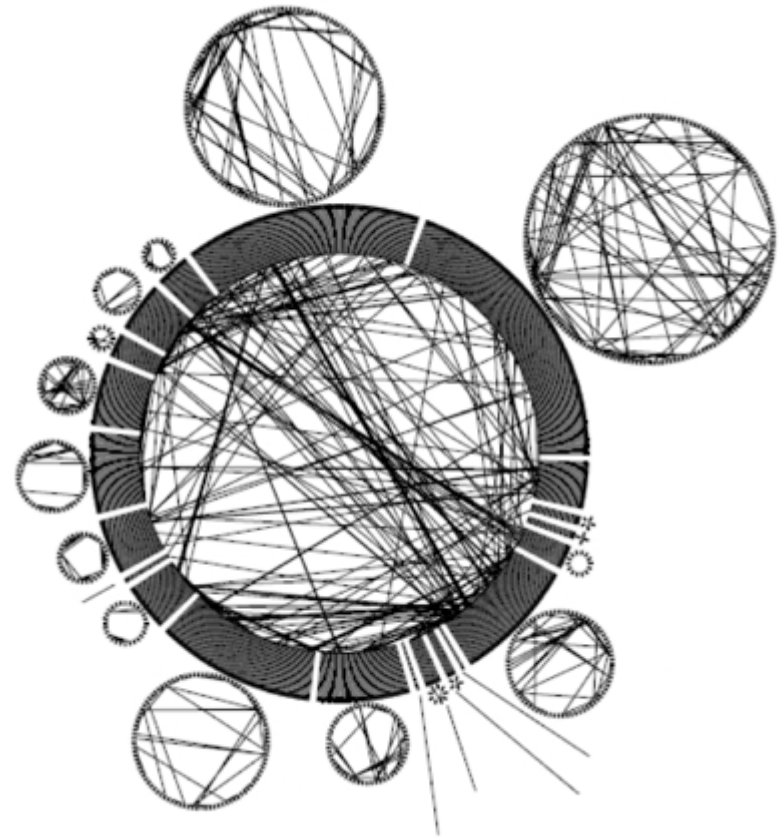


Début : vérification du matériel

Fin : émettre le bon d'achat



l'organisation collaborative

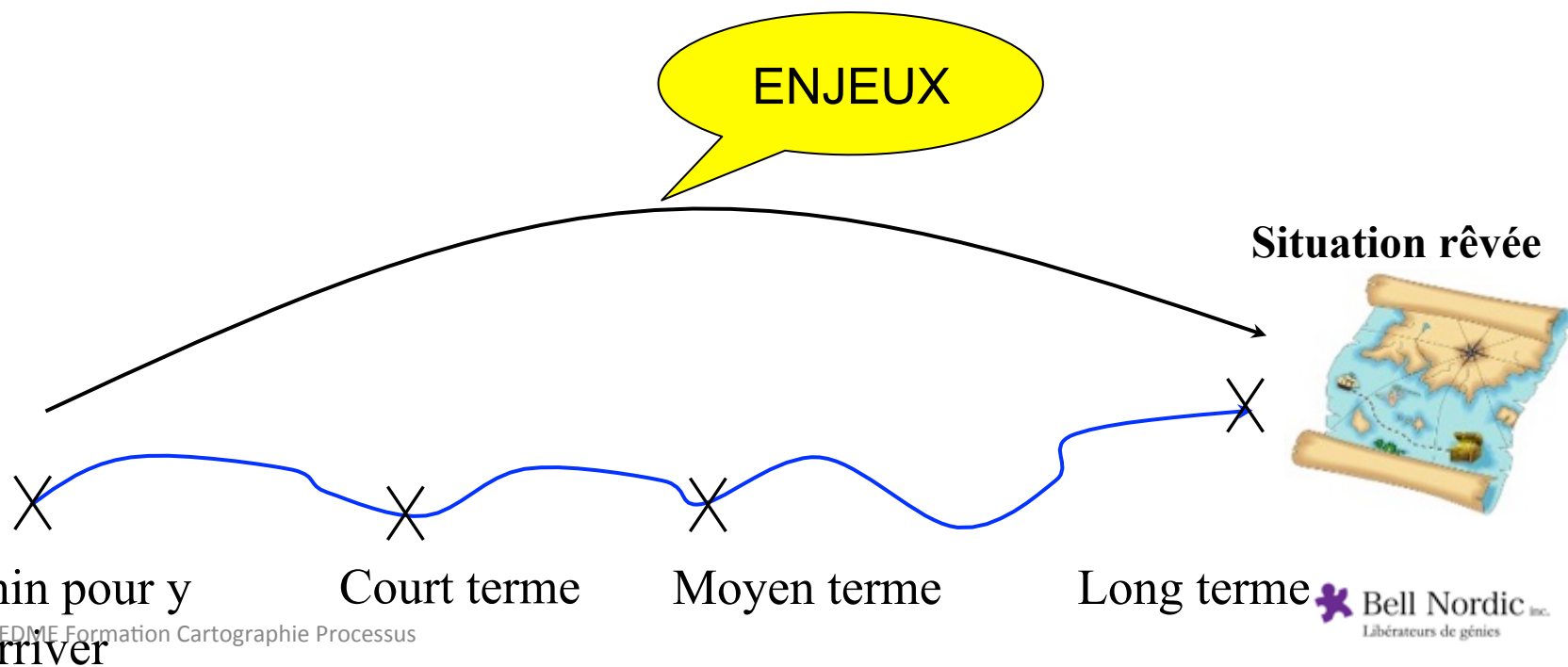


...donc le vivre en équipes multifonctionnelles



CONCEPTION DU NOUVEAU PROCESSUS

DÉVELOPPEMENT DU NOUVEAU PROCESSUS : LA SITUATION RÊVÉE



Le principe du point de bascule:

La grande difficulté



Tipping
point



Ce qui nous retient:
Voit-on plus d'inconvénients que d'avantages?



**POINT DE BASCULE
DROIT DEVANT...**



INTRODUCTION À LA CRÉATIVITÉ

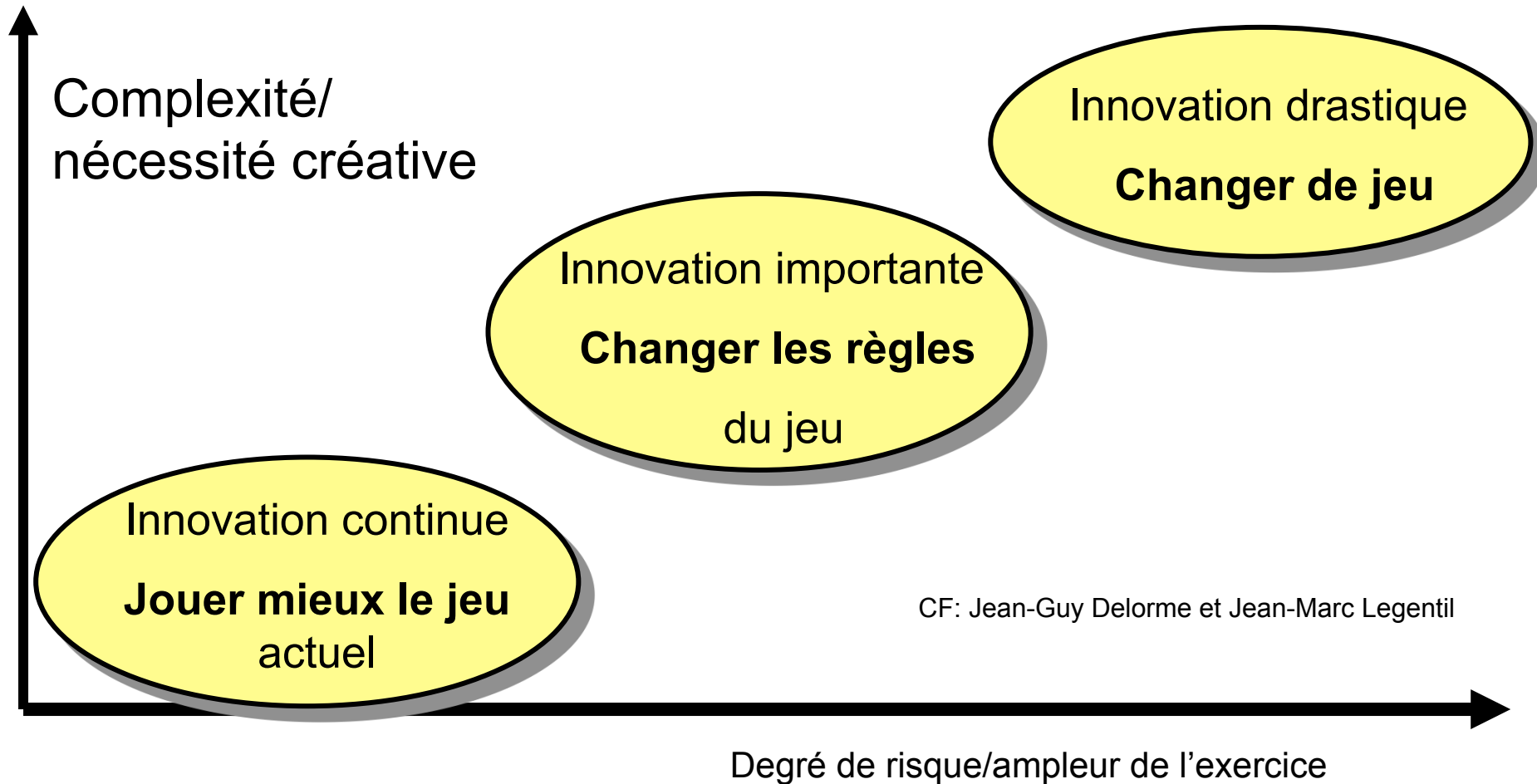


Une définition de la créativité

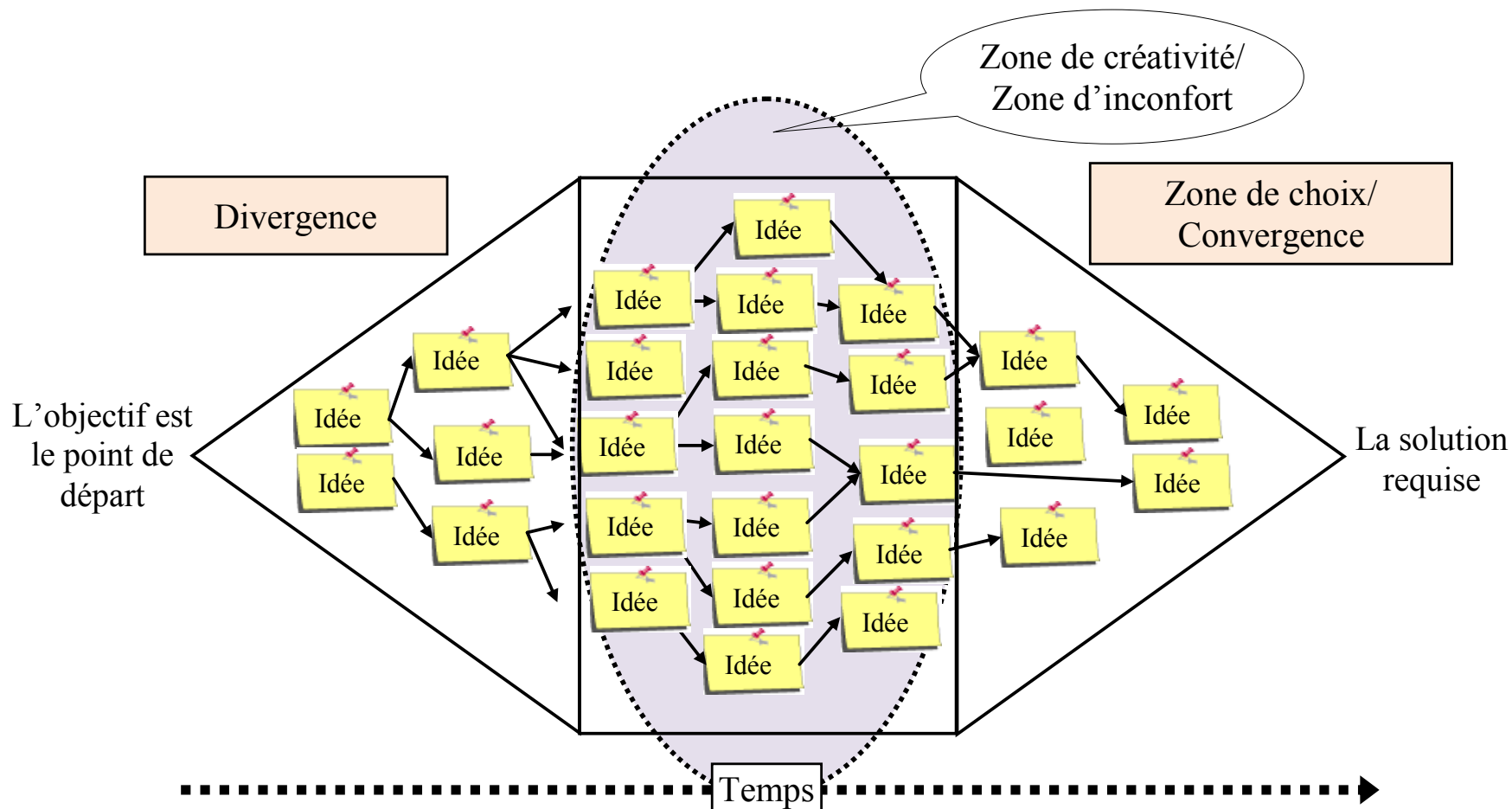
La **créativité** décrit — de façon générale — la capacité d'un individu ou d'un **groupe** à imaginer ou construire et mettre en œuvre un concept neuf, un objet nouveau ou à découvrir une **solution originale** à un **problème**.

[Wikipedia](#)

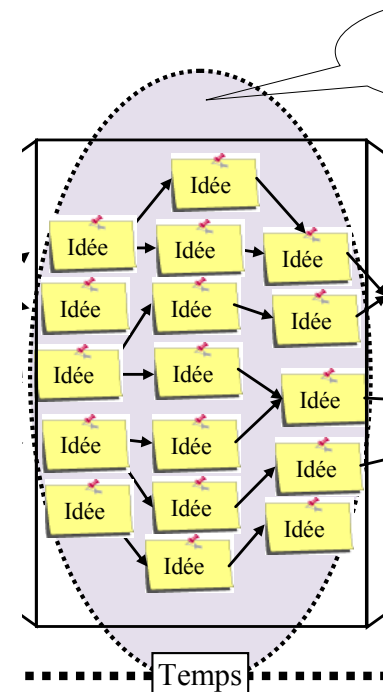
L'ampleur de l'exercice créatif dépend de la complexité du défi



La séquence divergence-convergence







MES TECHNIQUES DE BASE POUR FAIRE « BASCULER » UN GROUPE VERS UNE SOLUTION

Mes techniques pour faire progresser un groupe

- ❖ Les techniques de base d'abord:
 - ❖ On a un graphique d'émotions de la semaine de revue de processus
 - ❖ Faire parler tout le monde
 - ❖ Brainstorming en silence: 20 minutes
 - ❖ Tout le monde présente à l'avant
 - ❖ Classer par affinité les idées
 - ❖ Voter avec des points
 - ❖ Relier les idées fortes aux objectifs
 - ❖ Poser des questions pour faire réfléchir (Socrate): pourquoi dites vous que c'est impossible?
 - ❖ Ne pas dire que c'est impossible mais plus qu'est ce que ça prendrait pour que ça fonctionne
 - ❖ Les doublons sont bienvenues

NE ME DITES PAS QUE C'EST
IMPOSSIBLE...
DITES-MOI CE QUE CELA
PREDRAIT POUR QUE ÇA SE
RÉALISE...

Page
21

Tout le monde
savait que c'était
impossible.

Un ignare ne le savait pas :
il l'a fait !

Marcel Pagnol

Mes techniques pour faire progresser un groupe

- ❖ Si le groupe bloque ou si le groupe résiste, là on a des techniques de créativité
 - ❖ Comparer à un autre milieu: en quoi McDonald peut nous aider à améliorer notre service à la clientèle? Que fait Disney quand le client est mécontent? (Grands personnages)
 - ❖ La chaîne des activités à valeur ajoutée (En cas d'urgence)
 - ❖ Notre client voit ça comment? (Pensée latérale)
 - ❖ Imaginer l'avenir: comment on aimerait fonctionner? (Lego)



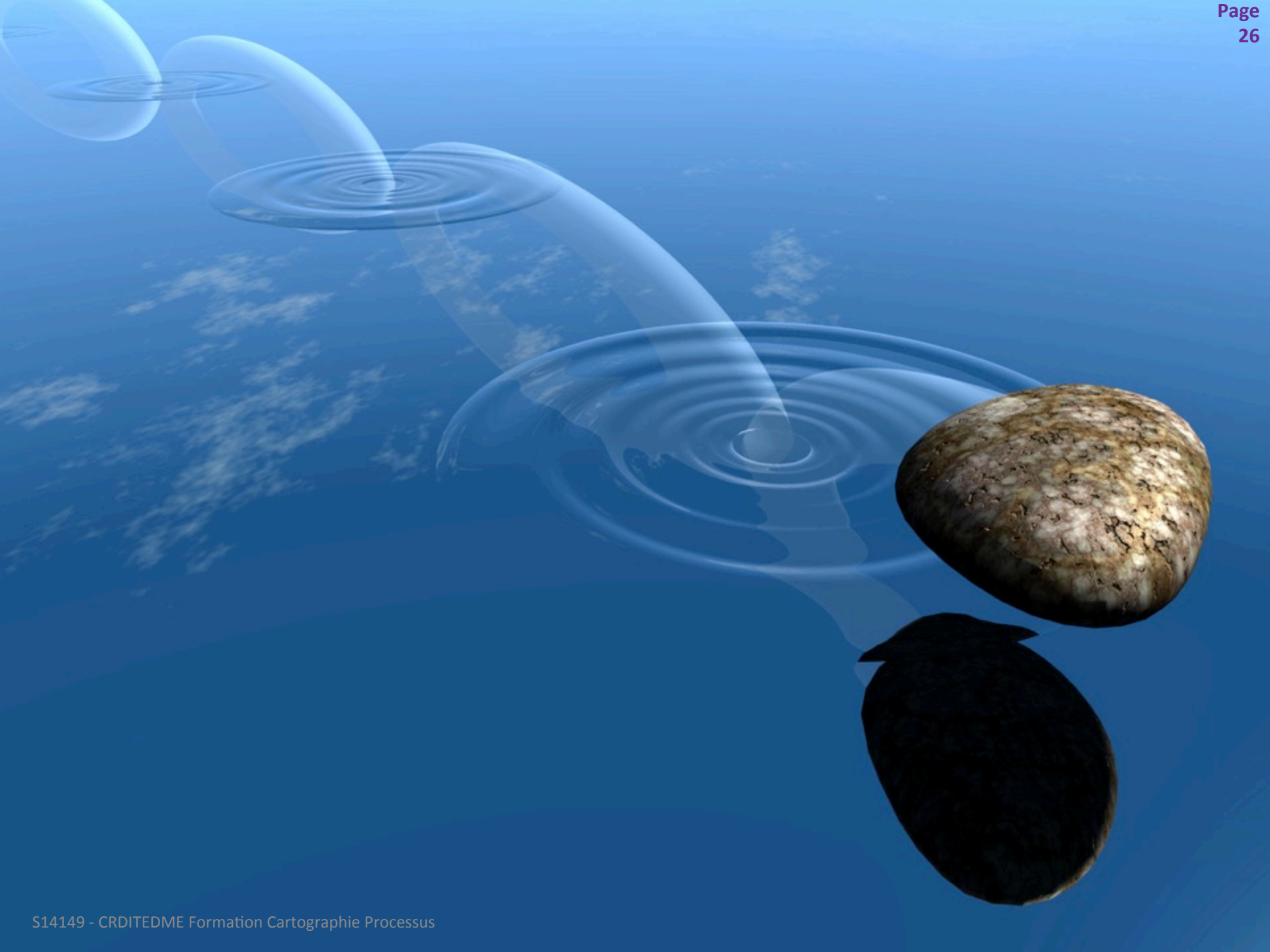
**SI LE GROUPE BLOQUE
OU SI LE GROUPE RÉSISTE
OU SI LA SOLUTION DOIT ÊTRE
PLUS RADICALE...**

**ON UTILISE DES TECHNIQUES
DE CRÉATIVITÉ
PLUS ÉLABORÉES**

Des techniques variées









L'étape de recherche pour nourrir l'intuition (Archimède, haaaaa ha!!)



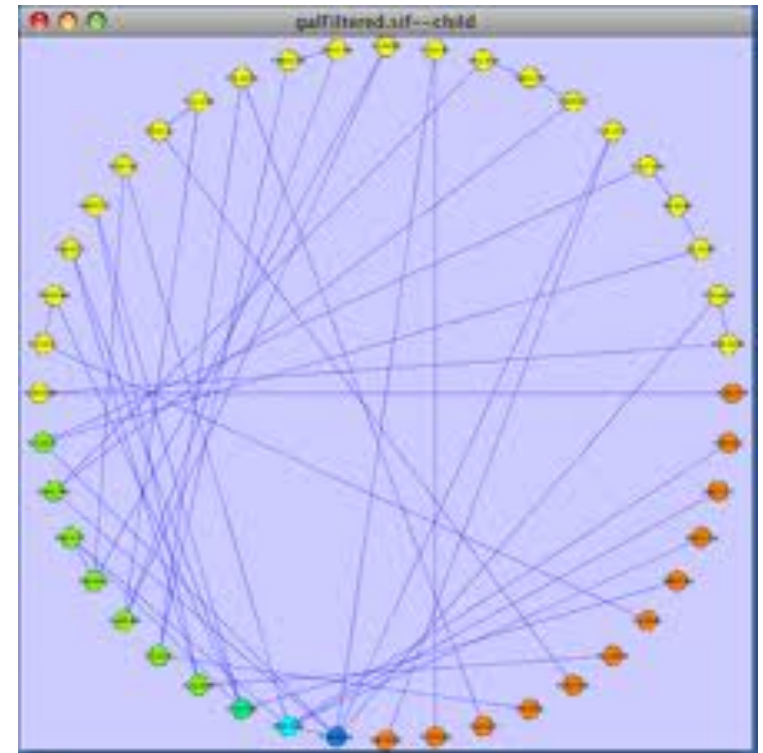
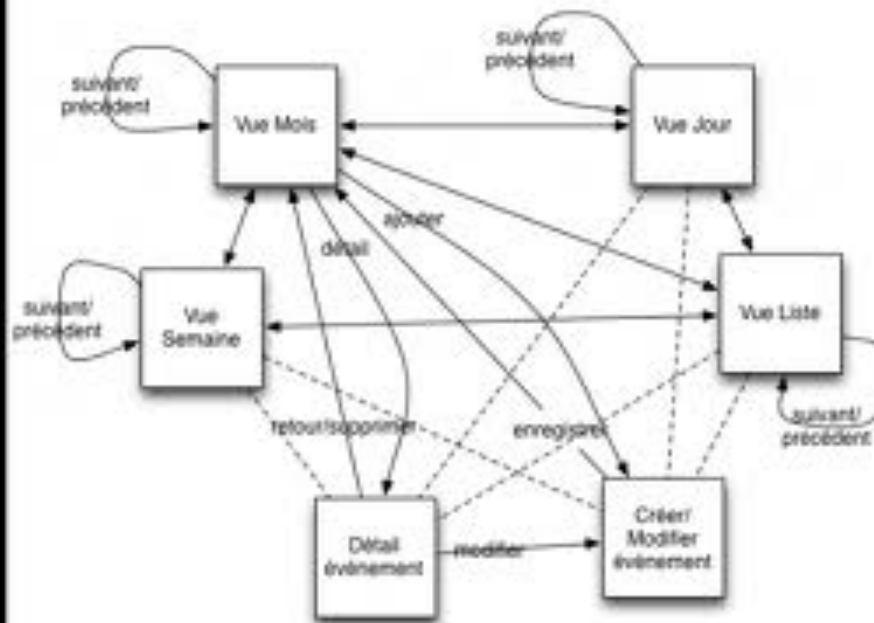
Nourrir l'intuition



Nourrir l'intuition



Cette technique s'appelle: combinatoire (Technique 1)



arbre-à-idées

création

réseau symboles élaboration chaos pédagogie supervision
badam-badam-badam fluidité stratégie-Disney coopération animaux-créatifs
théâtre-forum empoussancement ressources-humaines pâte-a-modeler crea-france
niveaux-logiques enfant-intérieur disruption jugement hédonisme émotion CPSI
formateur expression-artistique divergence sérendipité p'tit-vélo créatifs escalier
intelligence-collective potentiel impru innovation-sociétale biodanza
analogie diagnostic-partagé développement-durable biocentrique clown éloignement altération
styles-de-créativité eureka pensée-latérale biocentrique clown éloignement altération
changement carte-mentale flexibilité cerveau-gauche écriture-créative générosité open-space
scénario-catastrophe 4éléments détour brainstorming voyage plaisir cerveau-droit protocept curiosité
énergie éducation rire créativité-sensible iris photolangage créativité-en-coin-de-table
corps badam-badam-badam fluidité stratégie-Disney coopération animaux-créatifs
chaos pédagogie supervision théâtre-forum empoussancement ressources-humaines
pâte-a-modeler crea-france niveaux-logiques enfant-intérieur disruption
jugement hédonisme émotion CPSI formateur expression-artistique
divergence sérendipité p'tit-vélo créatifs escalier innovation-sociétale
biodanza clown éloignement altération intelligence-collective
potentiel impru diagnostic-partagé développement-durable
biocentrique biocentrique clown éloignement altération
styles-de-créativité eureka pensée-latérale biocentrique
changement carte-mentale flexibilité cerveau-gauche écriture-créative
générosité open-space scénario-catastrophe 4éléments
détour brainstorming voyage plaisir cerveau-droit protocept
curiosité laboratoire relance imaginaire talents
oui...et chaordre abondance humour papillon
rêve-éveillé-dirigé élan-créateur matrices expérimenter
encore créativité intelligences-multiples management-créatif
différer-san multi-acteurs présence-créative originalité
dynamisme adaptateur phosphore proactif rebelle
collage conte gymnastique-mentale

Technique 2



Technique 2:

Lego Serious Play

- ❖ **Donner un objectif**
- ❖ Les pièces de Lego sont des représentations symboliques de la réalité, de concepts
- ❖ On parle avec les mains, avec les objets
- ❖ C'est une re-contextualisation

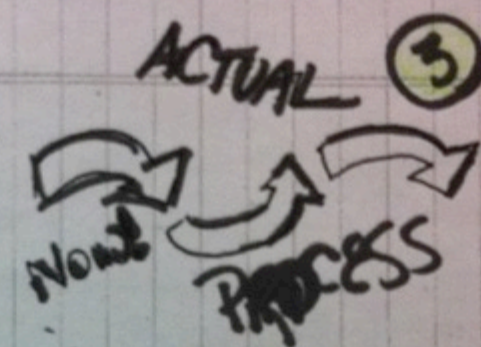
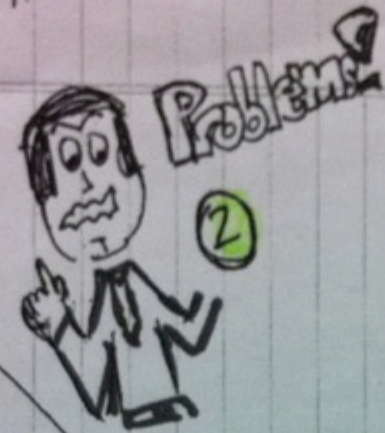
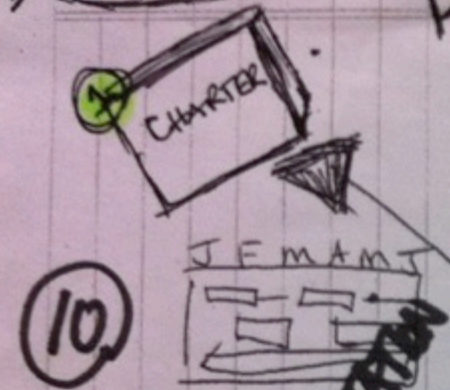


Technique 3:

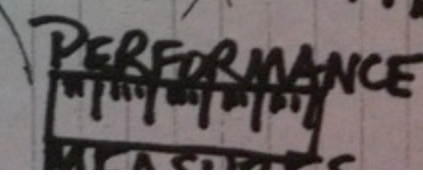
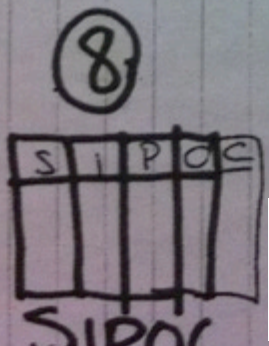
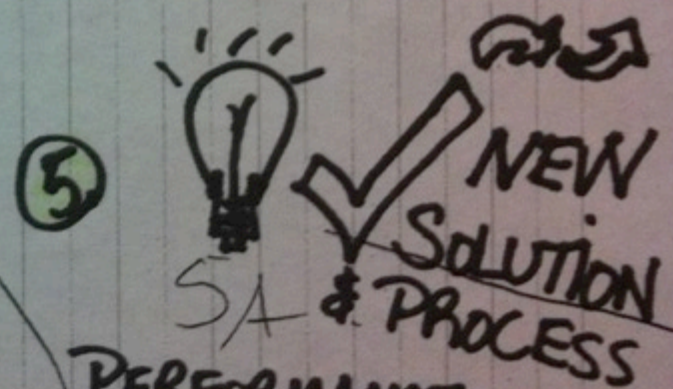
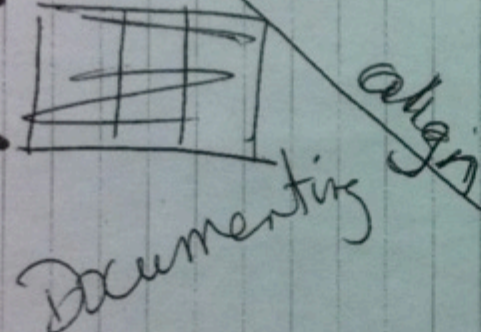
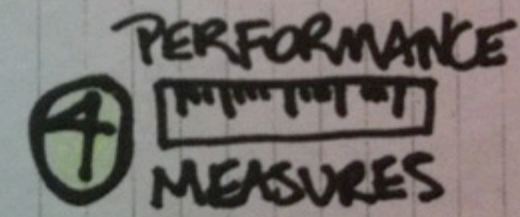
La pensée latérale

- ❖ Grands personnages
- ❖ Dessiner le concept
- ❖ Contexte différent
- ❖ L'application ou le relâchement d'une contrainte

KATZEN AT C/BC

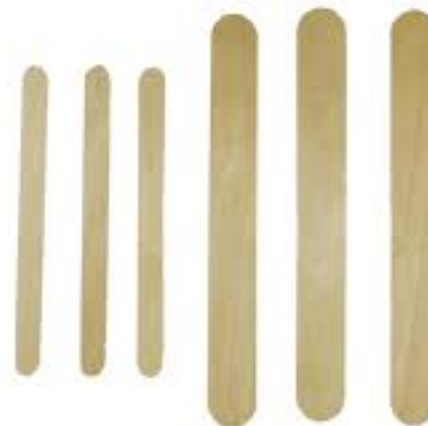


creative



Dessiner le concept

Contexte différent

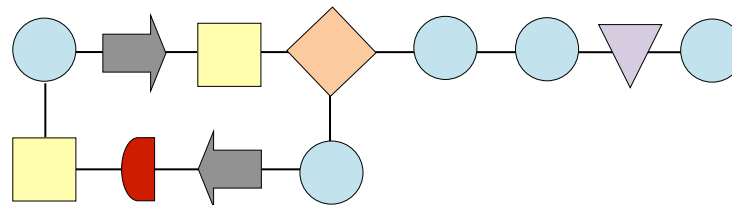


Relâchement d'une contrainte: En cas d'urgence

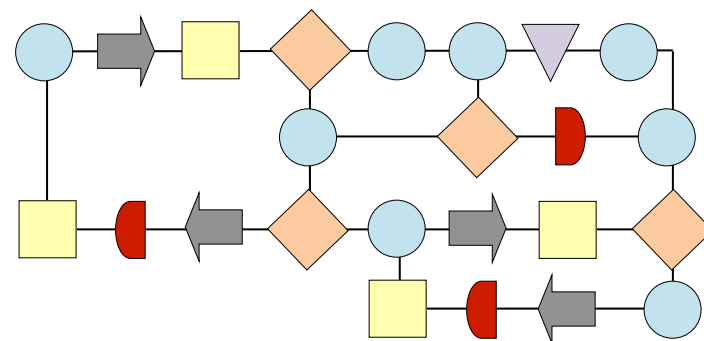


Technique 4: En cas d'urgence

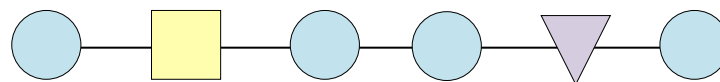
Comment on
PENSE que ça
fonctionne



Comment ça
fonctionne
ACTUELLEMENT



Comment ça
DEVRAIT
fonctionner...EN
CAS D'URGENCE



"Creativity
takes courage."

(Henri Matisse)



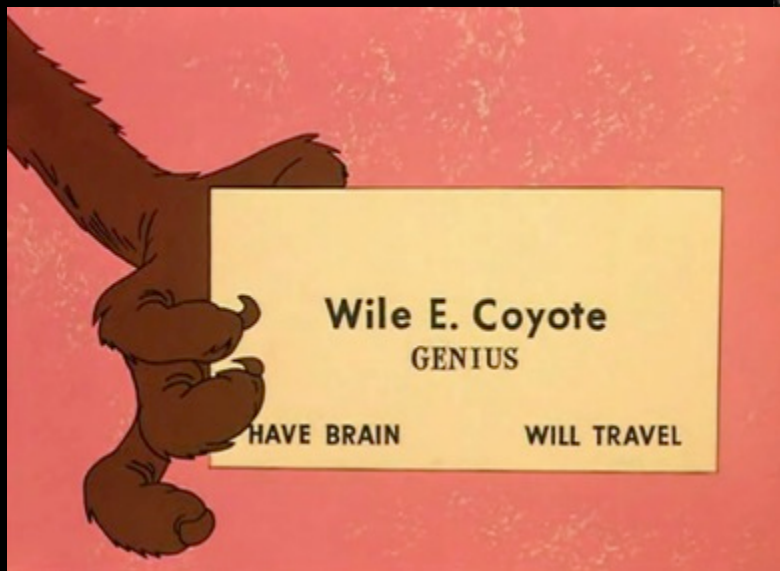
...ET REVENIR AU MONDE CONCRET



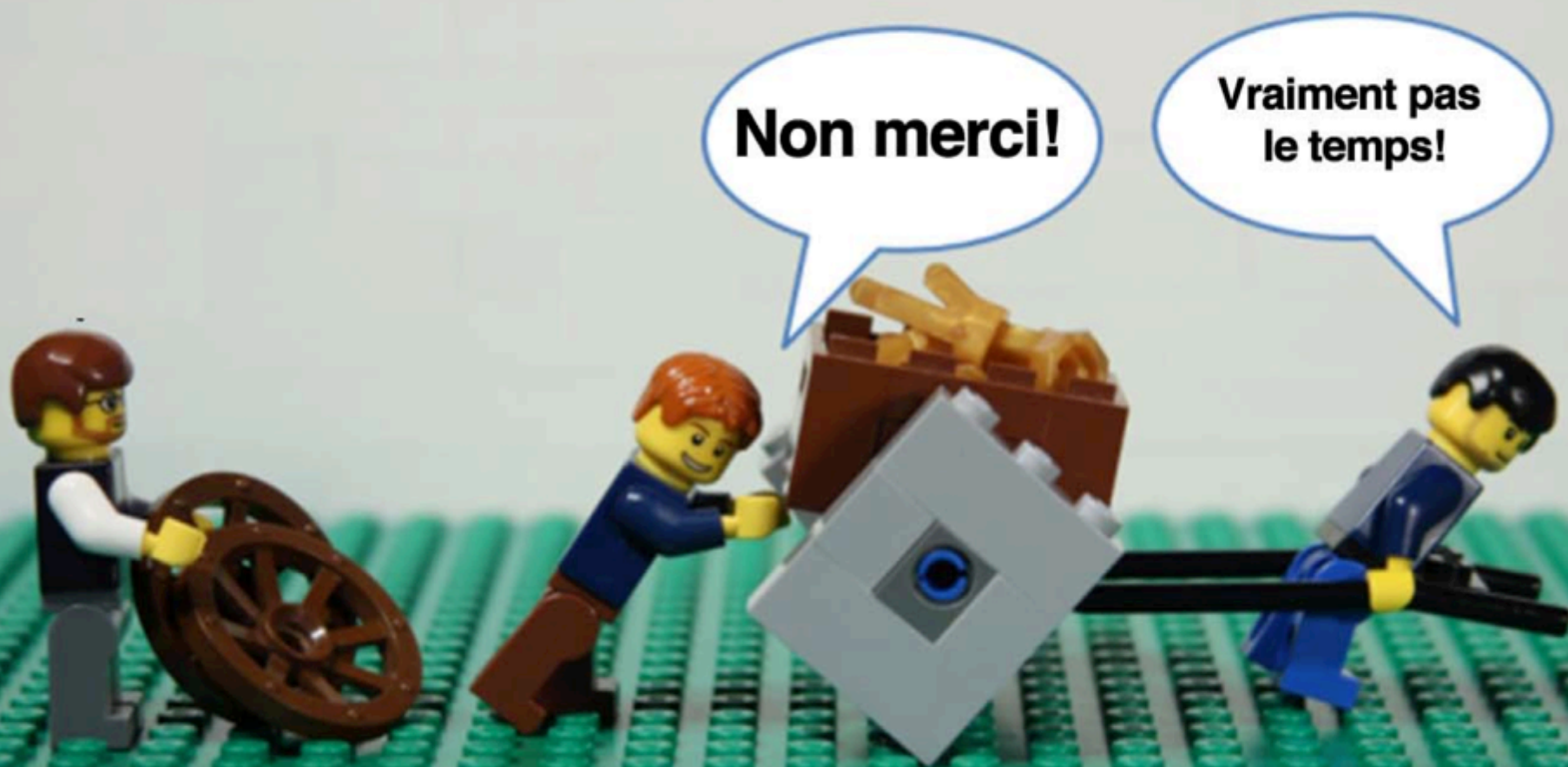
RETOUR SUR LES APPRENTISSAGES



« L'art de la simplicité est un casse-tête de la complexité. »
Douglas Horton



Êtes-vous trop occupés?



Håkan Forss @hakanforss <http://hakanforss.wordpress.com>

This illustration is inspired by and in part derived from the work by Scott Simmerman, "The Square Wheels Guy" <http://www.performancemanagementcompany.com/>

MERCI!

JEAN-MARC LEGENTIL



Bell Nordic inc.

Libérateurs de génies

MERCI À FRANCIS GOSSELIN Ph.D.
ET JOSÉE-ANNE BERGERON MPh CRHA

- ❖ Jean-Marc Legentil
- ❖ Président

- ❖ 100, boul. Alexis-Nihon, bureau 410
- ❖ Saint-Laurent, Québec H4M 2N9

- ❖ Cellulaire : [514-497-1542](tel:514-497-1542)
- ❖ Bureau : [514-344-9200](tel:514-344-9200)
- ❖ Courriel : jean-marc.legentil@bell-nordic.com
- ❖ Site web : www.bell-nordic.com